

<<高超的客户服务>>

图书基本信息

书名：<<高超的客户服务>>

13位ISBN编号：9787538255225

10位ISBN编号：7538255222

出版时间：1999-07

出版时间：辽宁教育出版社

作者：[美] 罗恩·卡尔,唐·布洛霍瓦科

页数：274

字数：378000

译者：金敬红,郁培丽,武学民

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<高超的客户服务>>

### 内容概要

本书主要讲述如何在不断地为他人提供服务，同时也享受他人为我们提供的服务。而且是那种他们会永远铭记在心，随之而来的又会不断地惠顾你的企业的服务方式。

本书主要论述的是：建立你企业的服务个性，即真正能够使你的顾客满意，并使你的企业卓尔不群的服务个性。

更重要的是，凭借你的服务个性为顾客提供服务时，你的企业便会得到永久的、使你受惠的顾客信誉，这种信誉使得你的顾客会继续与你做生意，而不是与你的竞争对手做生意！这种信誉可防止其他商家以商业陷阱或降价的方式将你的顾客拉走。

## <<高超的客户服务>>

### 作者简介

罗恩·卡尔，职业演讲家，商业顾问，目前是美国管理协会的成员，全美演讲家协会会员。1995年为奖励他的杰出贡献，全美演讲家协会纽约三州分会授予他金麦克奖。

唐·布洛霍瓦科，多次获奖的市场营销专家，世界著名的研究领导艺术和雇员生产能力的专家，他著有四本

## <<高超的客户服务>>

### 书籍目录

第一部分 何为客户服务 第一章 客户服务：色彩斑斓，五光十色 第二章 服务宗旨 第三章 谁为客户服务 第四章 标准服务——优质服务 第五章 谁是重要的顾客 第二部分 服务即是交际 第六章 交际的奥妙 第七章 顾客的类型 第八章 问题出在哪里 第九章 愤怒的顾客 第十章 怎样给客户写信 第十一章 说明书 第三部分 我该怎么做 第十二章 抱怨、抱怨、抱怨 第十三章 常见的问题（FAQs） 第十四章 客户调查 第十五章 巨大的期望 第四部分 建立客户服务体系 第十六章 建立出色的服务职能部门 第十七章 雇员的雇用与解雇 第十八章 永远不败 第十九章 客户服务人员在哪里 第二十章 一个内部机制 第二十一章 为国外客户服务 第五部分 超级客户服务中的新玩意儿 第二十二章 喂，您好 第二十三章 电话线上的帮手 第二十四章 电子邮件 第二十五章 下一站：信息高速公路附录后记

## <<高超的客户服务>>

### 媒体关注与评论

书评在当今世界，优质的客户服务已成为企业经营必不可少的部分！

《完全拖把指导系列：高超的客户服务》会启发你建立自己的“服务个性”，使你的公司在市场竞争中卓越超群！

你会讲到：及时了解客户的需求及使他们满意的良策。

与客户保持联系的秘诀，将你的劣势变为优势的有价值的建议。

<<高超的客户服务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>